higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

GROOT- EN KLEINHANDEL
NKR VLAK 3

(7601034)

27 November 2023 (X-vraestel)
09:00–12:00

Nieprogrammeerbare sakrekenaars mag gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye en 2 addenda.

402Q1N2327

Kopiereg voorbehou

DEPARTMENT OF HIGHER EDUCATION AND TRAINING
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NATIONAL CERTIFICATE (VOCATIONAL)
GROOT- EN KLEINHANDEL
NQF LEVEL
TIME: 3 HOURS
MARKS: 150

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae.
2. Lees al die vrae aandagtig deur.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Begin elke afdeling op ’n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1–1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Dit staan bekend as 'n ... wanneer 'n kassier meer geld in die kasregister het as wat verwag word.

A tekort
B kassiersvoorskot
C kontantdeposito
D oorskot

1.2 Die eindresultaat ('bottom line') staan ook bekend as ….

A netto wins.
B bruto wins.
C bedryfsinkomste.
D bruto inkomste.

1.3 ... is NIE 'n beloning indien kliëntverwagtinge oortref word nie.

A Herhalingsverkope
B Verhoogde produktiwiteit
C Toename in verkope
D Toename in verwysings

1.4 Die ... word gebruik om die hooffokus of kern van belangstelling te beskryf wanneer die winkel die kliënt se aandag wil trek.

A treffend
B fokuspunt
C beligting
D verkoopspunt

1.5 Voortdurende bewustheid van die ... staan bekend as deurlopende inventaris.

A voorraadvlak
B voorraadtelling
C voorraad beskikbaar
D stuwingstoelating

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf. (ENGLISH should be: .... FALSE by writing only 'True'.....

2.1 Agtergrond-elemente, soos musiek, wat 'n kliënt se emosies kan beïnvloed, staan bekend as stemmingsfaktore.

2.2 'n VS se reserwegleuwe word tipies op die laer rakke aangetref.

2.3 'n Kassier pak die rakke.

2.4 Die uitleg en ruimte van 'n pakhuis staan bekend as huishouding.

2.5 'n Voorbeeld van verpakking vir bewegende voorraad is krimpplastiek.

2.6 Naverkoop-ondersteuning is bystand wat aan kliënte gelewer word nadat hulle 'n produk gekoop het.

2.7 Produkkennis is 'n grondige begrip van 'n produk se gebruik, funksionaliteit, toepassings, eienskappe en ondersteuningsbehoeftes.

2.8 'n Geskenkbewys is 'n manier om te betaal.

2.9 Die proses van kasopmaking word gebruik om die kassiere se akkuraatheid te bepaal.

2.10 Verpakkingsmateriaal is 'n voorbeeld van 'n vaste uitgawe.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Voltooi die volgende sinne deur slegs die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (3.1–3.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf. (ENGLISH should be: .... by writing only the missing word or words next to the ...)

3.1 'n ... is die verskil tussen die goedere wat afgelewer word en die goedere wat gedebiteer is.

3.2 ... is om produkte op 'n treffende manier uit te stal.

3.3 Die kontantkantoorklerk moet die kassiere se ontvangste vir die dag ...

3.4 Verkope minus koste van verkope minus krimping weerspieël die ware ... wins van 'n winkel.

3.5 ... vrae begin met 'Wat, Waarom, Wanneer, Waar, Wie en Hoe' en laat die gesprek vloei.

(5 × 1) **[5]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

Kies ’n woord/item uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (4.1–4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
4.1	Wanneer daar ’n diskrepansie bestaan tussen die voorraad ontvang en die voorraad gedebiteer, sal die winkel hierdie vorm invul	A	steelbare
		B	onderdeeldiens
4.2	Verlies van voorraad en kontant	C	produksamestelling
4.3	Bevoorraders probeer om stelle van drie uit te stal	D	krimping
		E	verwagte ontvangste
4.4	Versekering is ’n voorbeeld	F	tekort
4.5	Verwys na items met ’n klein waarde wat maklik gesteel word	G	massavragverdeling
4.6	’n Finansiële plan	H	vaste uitgawes
4.7	Verkope of uitstalling van ’n mengsel van hoë- en laewinsprodukte	I	dispute/geskille
		J	begroting
4.8	Die kassier het minder geld as die verwagte ontvangste	K	eis vir krediet
4.9	Verdeling van groot hoeveelhede voorraad in kleiner eenhede	L	reël van drie
4.10	Navrae of meningsverskille tussen die kleinhandelaar en verskaffer		

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Bestudeer die foto hier onder en beantwoord die vrae:



Die man in die foto is gekwalifiseerd, vriendelik teenoor kliënte en bied 'n magdom inligting aan die kliënt oor die produkte, wat hulle help om 'n ingeligte besluit te neem. Hy help die verbruiker tydens elke fase van die kooppproses.

[Vertaal uit: *www.google/images.co.za*]

5.1.1 Stel uit die foto die tipe dienskonsep vas. (1)

5.1.2 Gee 'n kort beskrywing van die dienskonsep wat jy in VRAAG 5.1.1 geïdentifiseer het. (3)

5.1.3 Waarom kan 'n kliënt se koopervaring deur die personeellid se voorkoms beïnvloed word? (4)

5.1.4 Gee VYF tipes visuele uitstallings wat 'n kleinhandelsafsetpunt kan gebruik om verkope 'n hupstoot te gee. (ENGLISH: utilise, not utilize) (5)

5.1.5 Die gerekenariseerde stelsel van deurlopende voorraad word in hierdie winkel gebruik. (ENGLISH: computerised, not computerized)

Gee VIER voordele saam met 'n kort stawing vir die gebruik van hierdie voorraadmetode. (ENGLISH: utilising, not utilizing) (8)

5.2 Watter take voer die ontvangsklerk uit wanneer voorraad elektronies ontvang word? (9)

[30]

VRAAG 6

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae:

Welkom by Checkers se wêreld. Wees die eerste persoon om van ons jongste aanbiedinge, nuwe produkte en leefstylidees te hoor.

By Checkers glo ons dat jy die leefstyl kan hê wat jy begeer, en ons doen deurgaans ons bes om jou te wys hoe. Gerugsteun deur die grootste voedselkleinhandelgroep in Afrika, is ons in staat om konsekwent besparings aan te bied op al jou nodige kruideniersware-items.

Die VS in Centurion Gauteng ontvang voorraad in grootmaat en verdeel die voorraad in kleiner hoeveelhede om na alle winkels te versend, volgens die bestellings wat ontvang is. Hoëvolume-voorraad word in hokke toegesluit en koue ketting-produkte word in yskaste en vrieskaste gehou.

Die omgewingsfaktore in die winkels is baie belangrik vir kliënttevredenheid. Personeel se voorkoms is netjies en hulle word daagliks opgelei om kliëntediens te verbeter en verkope te bevorder.

Die winkel aanvaar die volgende betalings by die verkooppunt: kontant, VISA en Mastercard, koepons en geskenkbewyse. Die kontantkantoorklerk berei daagliks die kaskontant vir die kassiere voor en rekonsilieer die verwagte ontvangste vir die dag.

[Vertaal uit: *www.checkers/images.com]*

6.1 Skryf die akroniem VS volledig uit. (1)

6.2 Waarom het die VS so 'n groot effek op die groot- en kleinhandelnywerhede se voorsieningskettings? (2)

6.3 Beskryf hoe die VS kruiskoppeling ('cross-docking') en berging hanteer. (2 × 2) (4)

6.4 Waarom is massavragverdeling so belangrik vir die VS? (2)

6.5 Noem SEWE tekens wat daarop dui dat 'n kliënt gereed is om iets te koop of die transaksie te voltooi. (7 × 1) (7)

6.6 Noem die VYF betalingsopsies wat Checkers by die verkooppunt aanvaar. (5 × 1) (5)

6.7 Dit is noodsaaklik om omgewingsfaktore te oorweeg. Noem DRIE omgewingsfaktore wat verbruikerstevredenheid kan verbeter. (3 × 1) (3)

6.8 Noem EEN onbankwaardige ('non-bankable') betalingsmetode wat in die scenario genoem word. (1)

6.9 Die bestuurder wil krimping deur middel van sekuriteit en beheermaatreëls verminder. Stel VYF strategieë aan die bestuurder voor wat hulle in werking kan stel om krimping te verminder. (5)

[30]

VRAAG 7

7.1 Kliënttevredenheid is belangrik vir die kleinhandelsektor. Noem VYF elemente wat hulle in ag moet neem om 'n bevredigende kliëntervaring te voorsien. (5 × 1) (5)

7.2 Checkers wil verkope verhoog. Gee SES eksterne faktore wat die verhoging van verkope belemmer. (6 × 1) (6)

7.3 Wat is die VIER redes waarom winkels krimping ervaar? (4 × 1) (4)

7.4 Die kassier het die einde van haar skof bereik. Die volgende lesings is opgeteken:

CHECKERS SE DAAGLIKSE ONTVANGSTE BY KASOPMAKING		
Kantoorklerk: J. June		**DATUM:** 5 November 2022
Kassier	**R. RIGHT**	
Werknemerno.	**12345**	
Operateurno.	**005**	
Eindlesing	70 500	
Beginlesing	55 500	
VERWAGTE ONTVANGSTE	**7.4.1**	
Totale ontvangste	14 950	

7.4.1 Bereken die verwagte ontvangste vir die dag. (3)

7.4.2 Bereken of die kassier 'n kasoorskot of kastekort het. (3)

7.4.3 Gee 'n rede vir jou antwoord op VRAAG 7.4.2. (1)

7.5 Watter DRIE stappe behoort die kassier te doen terwyl hy/sy kas opmaak? (3 × 1) (3)

7.6 Om werklike data met die begrote data te vergelyk, word die begroting vir November 2022 gegee. Vergelyk die data en beantwoord die vrae wat daarop volg:

BEGROTING VAN CHECKERS VIR NOVEMBER 2022		
	BEGROOT	**WERKLIKE**
Verkope	2 500 250	2 400 550
Koste van verkope	1 250 125	1 200 275
Krimping	88 000	90 000
BRUTO WINS	1 162 125	1 110 275
Ander inkomste	100 900	120 990
Uitgawes	238 140	261 954
NETTO WINS	**1 024 885**	**969 311**

Kopiereg voorbehou

7.6.1 Bereken die verskil tussen die begrote en werklike uitgawes. (3)

7.6.2 Adviseer die bestuurder oor hoe koste besnoei kan word. (2)
[30]

VRAAG 8

8.1 Checkers Benoni het die volgende voorraad versoek. Voltooi die uitsoeklys in ADDENDUM A (aangeheg) om die voorraad te wys wat by die VS uitgesoek moet word.

Gleufno.: B10
Produkkode: 345678
Beskrywing: Brut Men's Cologne
Hoeveelheid: 6
Pakke: 10

Gleufno.: B11
Produkkode: 901234
Beskrywing: Vaseline Intensive Care vir dames
Hoeveelheid: 12
Pakke: 5 (10)

8.2 Teken 'n diagram om die winkel se verkoopsproses te illustreer. (6 × 1) (6)

8.3 Die kassier W. Wong, operateur 007, se kleingeld het opgeraak. Vul die kleingeldrekwisisie op ADDENDUM B (aangeheg) in. (14)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | |

SENTRUMNOMMER: | | | | | | | | | | | |

ADDENDUM A
VRAAG 8.1

UITSOEKLYS vir winkel 115

CHECKERS BENONI

Gleuf	*Produkkode*	*Beskrywing*	*Hoeveelheid*	*Pakke*	*Uitgesoek*
					M. Mooi
					M. Mooi

(10)

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

SENTRUMNOMMER: | | | | | | | | | | | |

ADDENDUM B
VRAAG 8.3

CHECKERS **KLEINGELDREKWISISIE**			
Kassier:			
Operateurno.			
Datum: 20 November 2022			
Seëlnommer 12345			
Hoeveelheid	**Denominasie vereis**	**R**	**c**
	Note		
2	R100		
3	R50		
5	R20		
12	R10		
	Munte		
15	R5		
40	R2		
90	R1		
100	50c		
40	20c		
70	10c		
	TOTAAL		
HAND-TEKENING:	*W.Wong*		

(14)

Kopiereg voorbehou